



RESUMEN EJECUTIVO

Aumento del tiempo de actividad del equipamiento y de la satisfacción del servicio al cliente con recomendaciones de piezas impulsadas por IA

Problema empresarial

Los fabricantes de equipos originales, los proveedores de piezas de repuesto y cualquier organización que desee proporcionar las piezas de repuesto y el servicio adecuados en el momento adecuado y al precio adecuado se enfrentan a un desafío común. El cliente desea una solución completa para su problema de mantenimiento. Esto se refiere a todas las piezas, herramientas e instrucciones que necesita para poner el activo nuevamente en producción lo más rápido posible. Dependen del proveedor para brindar la solución completa. Algo menos se traduce en una menor satisfacción del cliente debido a pérdida de tiempo, frustración y confusión. Si se proporciona una solución incompleta, se daña la propia marca de una empresa, dado que ya no se considera un proveedor experto de soluciones para el negocio.

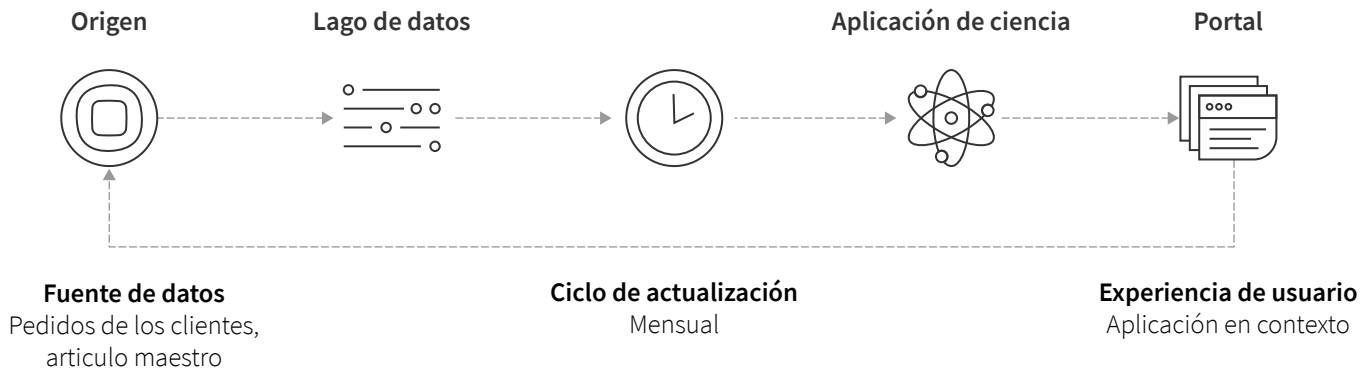
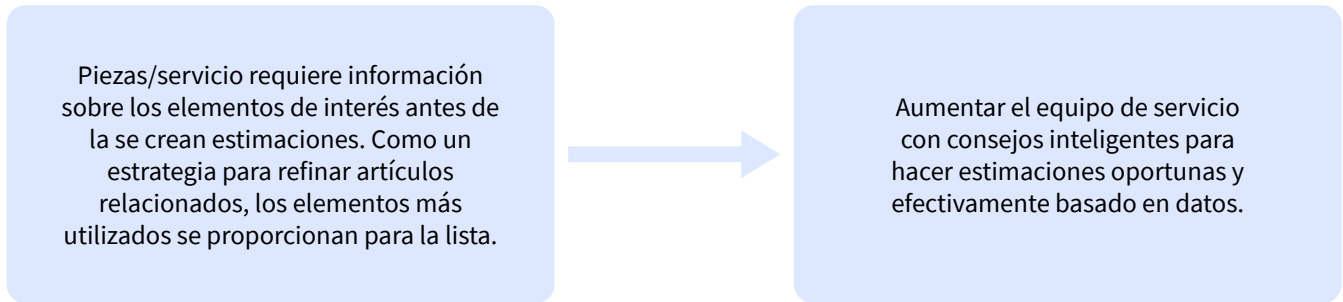
En un mundo de alta rotación de empleados, ventas aceleradas y fuerte competencia, ¿qué puede hacer una empresa para garantizar una solución de reparación completa rápidamente y aumentar la reputación de la marca y las experiencias del cliente? Siga leyendo para averiguarlo.

Estudio de caso del mundo real

Como el fabricante de montacargas multidireccionales más grande del mundo, Combilift cuenta con 60 000 camiones únicos en funcionamiento para satisfacer las necesidades específicas de la industria de cada cliente. Administrar un conjunto tan diverso de camiones en todas las industrias crea complejidades de servicio. Esta dinámica requiere experiencia para cotizar con precisión el conjunto correcto de piezas a fin de garantizar una reparación por primera vez.

Cuando no se cotiza el conjunto correcto de piezas para un trabajo de servicio, el ingeniero de servicio a veces no puede completar el trabajo la primera vez. En cambio, el ingeniero debe detener el trabajo, realizar investigaciones, asegurar las piezas correctas y luego devolverlas al cliente para completar el servicio. El retraso en la finalización aumenta el costo del servicio tanto para el distribuidor como para el cliente porque la máquina que se está reparando sigue sin funcionar.

Coleman AI



El aprendizaje automático garantiza que el conjunto correcto de piezas se genere automáticamente para las cotizaciones de servicio.

Aplicación

Para garantizar que el conjunto correcto de piezas se generara automáticamente para las cotizaciones de servicio, Combilift aprovechó la oportunidad de utilizar sus datos a través de las capacidades de aprendizaje automático integradas de la plataforma de Infor Coleman® AI. Los modelos de aprendizaje automático de Coleman AI produjeron información que mejoró la eficiencia y la precisión de recomendar las piezas correctas, lo que finalmente redujo el estrés en el personal y aseguró una reparación por primera vez para los clientes.

Kenny Gilmour, gerente global de piezas de Combilift, dijo: “Personalmente usé el recomendador de productos impulsado por Coleman AI y funciona muy bien. Hubo situaciones en las que un cliente solicitó un componente y yo realicé el mantenimiento de la solicitud personalmente. Estuve aquí durante casi 15 años cotizando piezas y puedo ver que mi experiencia y Coleman AI están sincronizadas”.

Cronograma

Los ciclos de desarrollo de aplicaciones de aprendizaje automático tienen el potencial de prolongarse durante años, lo que puede ser costoso **si los resultados tardan años en manifestarse**. Combilift, con Infor®, comenzó un viaje para resolver algunos problemas simples con objetivos bien definidos. Estos objetivos y problemas empresariales fueron informados por una exploración inicial de datos y una consulta con expertos en aprendizaje automático con respecto a lo que se puede lograr con los datos disponibles. Al enfocarse en resultados rápidos y medibles, los ciclos de desarrollo se acortan para lograr resultados en semanas en lugar de años.

En menos de 60 días, las recomendaciones de piezas impulsadas por Coleman AI se ofrecieron directamente en la pantalla del Estimador de piezas de Infor CloudSuite® Industrial. Aquí es donde el departamento de repuestos pasa la mayor parte de su día, por lo que tener estas recomendaciones disponibles directamente dentro de la aplicación empresarial genera cotizaciones más rápidas y precisas y acerca la solución directamente a aquellos que la usan.

Solución

Tecnología de plataforma

La tecnología de plataforma de Infor es fundamental para la solución de planificación de recursos empresariales (ERP, Enterprise Resource Planning) de CloudSuite Industrial, que permite extender la solución sin problemas con servicios integrados como inteligencia artificial (IA), lago de datos y análisis. Además de aprovechar Coleman AI para hacer que los procesos sean más eficientes y precisos para el departamento de repuestos de Combilift, se utilizaron los servicios de la página de inicio de Infor para ofrecer más eficiencia y precisión al departamento de producción responsable de los indicadores clave de rendimiento (KPI, Key Performance Indicators) de producción.

Coleman AI

Los modelos de aprendizaje automático consumen automáticamente los datos de cotizaciones de servicios anteriores que se producen y se almacenan en el sistema basado en la nube. El hecho de que el sistema de Coleman AI e Infor Data Lake ya formaran parte del sistema de ERP existente ahorró tiempo y aumentó el retorno de la inversión. La capacitación automatizada impide que los modelos se vuelvan obsoletos, y las actividades de aprendizaje automático preconfiguradas hacen que el desarrollo sea repetible.

A medida que los modelos de aprendizaje automático aprenden la experiencia empresarial, los empleados se vuelven más productivos y contribuyen a mejores resultados, especialmente con los nuevos empleados. “Con nuevos empleados y personal menos experimentado en el departamento de repuestos, sabíamos que se habían perdido oportunidades de ingresos debido a cotizaciones imprecisas. Por ejemplo, si alguien necesita una bomba de agua, un empleado capacitado sabe cómo agregar una junta. Sin embargo, un empleado nuevo no tendría este conocimiento, lo que haría que el cliente tuviera que ir a otro proveedor a comprar una junta. Estamos entusiasmados con que el Recomendador de productos se vuelva cada vez más inteligente para que podamos generar más ingresos y, al mismo tiempo, mantener a nuestros clientes satisfechos con una reparación por primera vez”, explicó Gilmour.

Resultados

Las reparaciones por primera vez son el estándar de oro para Combilift, que se enorgullece de la experiencia del cliente y del empleado. Las recomendaciones de piezas dieron como resultado directamente un aumento del 30% en las reparaciones por primera vez, así como una reducción del 30% en el tiempo para completar el servicio. Las cotizaciones fueron más precisas y se realizaron más rápido, con una reducción en el tiempo de cotización de 20 a cinco minutos. Los costos de servicio y los tiempos de servicio disminuyeron en un 40%. Estas eficiencias generaron un aumento del 40% en los ingresos por transacción.

La mejora de la satisfacción del cliente y el aumento de las referencias de clientes solamente contribuyeron al éxito de la compañía. Con menos tiempo de inactividad, los clientes de Combilift pueden ser más productivos en sus propias empresas y no se ven obligados a esperar mientras se revisa y se repara el equipamiento.

La visibilidad de los KPI de producción en tiempo real fue notable en menos de 30 días. El cambio de KPI diarios a KPI actualizados cada 15 minutos mejoró la toma de decisiones de los empleados. El ahorro de tiempo de la generación de informes de KPI se logró a través de informes automatizados, y los empleados están más felices con el acceso a pedido a la información del taller, de manera segura en sus escritorios. Además, Coleman AI puede escalar fácilmente para adaptarse a las necesidades cambiantes de Combilift a medida que crece la empresa.

Para escuchar directamente de Combilift sobre su experiencia, [mire este video](#).

OBTENER MÁS INFORMACIÓN 

Síguenos:     



Infor es un líder mundial en software empresarial en la nube especializado por industria. Más de 65.000 organizaciones en más de 175 países confían en los 17.000 empleados de Infor para ayudar a alcanzar sus objetivos comerciales. Visite www.infor.com.

Copyright© 2023 Infor. Todos los derechos reservados. Las denominaciones y los diseños de marca incluidos en el presente documento son marcas comerciales y/o marcas registradas de Infor y/o filiales y subsidiarias relacionadas. El resto de marcas incluidas en el presente documento son propiedad de sus respectivos titulares. www.infor.com.

Infor América Latina, www.infor.com

INF-2832952-es-419-0823-1